
ZUSAMMENFASSUNG

ENTWICKLUNG EINES REFERENZMODELLS ZUR ENTSCHEIDUNGS- UNTERSTÜTZUNG IM REAKTIVEN STÖRUNGSMANAGEMENT IN KMU

Mit zunehmender Vernetzung der Wirtschaft benötigen Unternehmen besonders im Bereich des reaktiven Störungsmanagements eine robuste Ablauforganisation – gekennzeichnet durch flexible Strukturen und Transparenz bei der Störungsbehandlung. Dies gilt nicht nur für große, einflussreiche Partner einer Lieferkette, sondern auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die als Lieferanten, Dienstleister und Kunden in die Supply Chain eingebunden sind.

Ziel dieser Arbeit ist es, ein allgemeingültiges Konzept eines Störungsmanagements für KMU zu entwickeln, das einen effektiven und effizienten Ablauf des Störungsmanagementprozesses gewährleistet. Dazu wird ein flexibles Referenzprozessmodell des reaktiven Störungsmanagements hergeleitet. Die Planung der Abläufe für den Störfall wird durch die Nutzung des Referenzmodells in die Supply Chain Planung vorgezogen, statt die Prozesse des Störungsmanagements ad-hoc zu designen und zu initiieren. Durch Integration von Elementen des Supply Chain Event Managements wird ein unternehmensübergreifender Ansatz des Störungsmanagements entwickelt.

Aus den bestehenden Forschungsansätzen zu diesem Thema und aus den Ergebnissen von Expertengesprächen aus der Praxis werden die Anforderungen an das Referenzmodell abgeleitet. Anhand einer Störungsklassifizierung werden Störungsmanagementstrategien definiert, die besonders durch wiederkehrende Informationsbeschaffungs- und davon abhängige Entstörungsprozesse gekennzeichnet sind. Die Strategien werden als flexibel kombinierbare Prozessmodule zur Entstörung konzipiert. Dabei werden Informationsbeschaffungsmodule und operative, logistische und dispositive Ausführungsmodule unterschieden. Diese Referenzprozesse werden als Anwendungsbeispiel in ein workflowbasiertes Assistenzsystem zur Entscheidungsunterstützung im Störungsmanagement integriert und in einem Prototypen getestet und optimiert.

Das Ergebnis ist ein flexibles Workflow-Management-System, welches den Störungsmanager unterstützt, Informationen und Entscheidungen zu koordinieren und die Prozessabläufe zu lenken. Dies geschieht, indem Workflow-Module zu Entstörungsstrategien kombiniert werden. Diese Strategien können während der Laufzeit des Workflows jederzeit flexibel angepasst werden. Alle Aktionen werden im System protokolliert und können sowohl als Vorlage für weitere Strategien dienen als auch als Entscheidungsgrundlage für präventive Maßnahmen ausgewertet werden.